

Entendiendo los riesgos de los documentos heredados la Gestión de Contenido Empresarial – ECM (*Enterprise Content Management*)

Resumen Ejecutivo

Para arquitectos empresariales y CIO preocupados porque sus necesidades empresariales han superado la capacidad de sus sistemas de información heredados para aportar un valor empresarial tangible. Este documento destaca los costos y riesgos de seguir con estos sistemas. Asimismo, explora las razones para pensar en alternativas más modernas y, al mismo tiempo, presenta las consideraciones clave que exigen una reflexión cuidadosa.

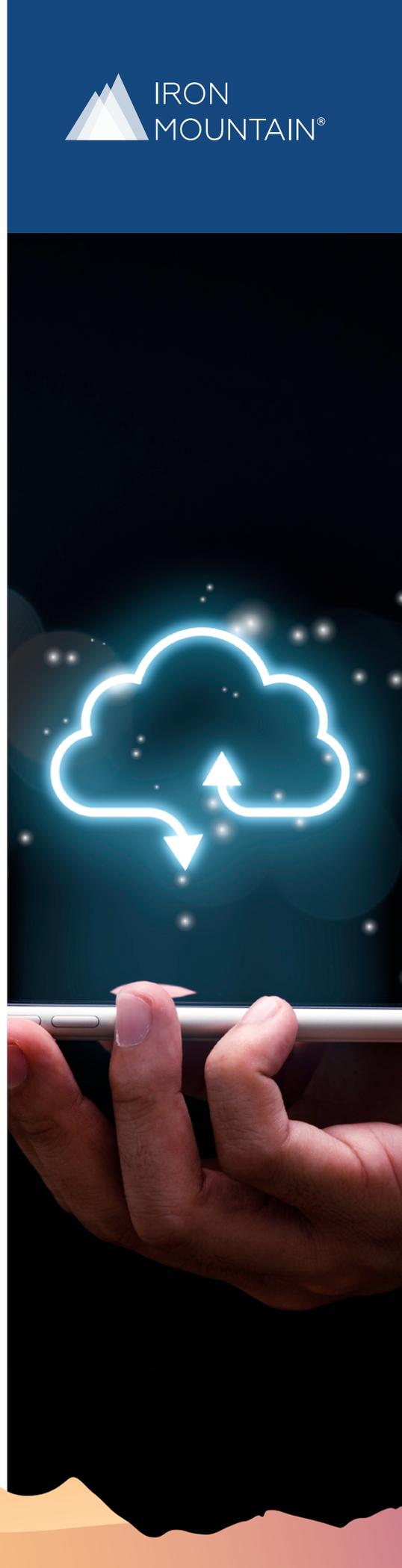
Este artículo responde a dos preguntas críticas:

- 1 ¿Son viables a largo plazo los sistemas de información heredados, dados los cambios en las preferencias de los consumidores?
- 2 ¿La presión competitiva ha hecho que los sistemas de información heredados vayan más allá?

Al principio

Primero, surgió COLD (*Computer Output to Laser Disk – Salida de Computadora a Disco Láser*). Después, fue la Generación de Imágenes de Documentos (*Document Imaging*). Posteriormente, vinieron la Gestión de Documentos, la Gestión de Contenidos Empresariales y la Gestión Inteligente de la Información. Quienes llevan mucho tiempo en el negocio han pasado por estas diferentes fases de una tecnología cuyas raíces estaban en la reducción de personal, la eliminación del papel, la recuperación de espacio de oficina y el establecimiento de una copia de seguridad digital para los registros empresariales esenciales.

Los nombres de los proveedores siguen siendo familiares. Las caras son las mismas. Algunos proveedores han conseguido mantenerse a lo largo de los años, mientras que muchos otros desaparecieron casi tan rápido como aparecieron en escena. En cualquier caso, las herramientas y la tecnología para mantener la información digital son ahora omnipresentes en las organizaciones, y la mayoría de ellas tienen no sólo uno, sino varios repositorios para albergar activos empresariales de extrema importancia.



El desafío de los sistemas heredados

Entonces, ¿quién debe preocuparse? ¿Recuerdas cuando Gartner proclamó que la ECM ya era obsoleta? Hoy en día, la ECM no es más que una commodity, ¿verdad? Nada más que un juego de mesa para que las organizaciones encuentren la información que han digitalizado y la verifiquen en la checklist de cumplimiento de la normativa. Sin embargo, citando a Hamlet, «Ay, ahí está el problema». Es esa misma sensación de mercantilización y la noción de que la organización ya ha estado ahí, ya ha hecho eso, lo que ha llevado a la mayoría al abismo, luchando por hacer que los sistemas de información heredados funcionen y se adapten a la dinámica de los modelos actuales de negocio digitales.

El problema con estos sistemas heredados es que nunca se diseñaron para adaptarse rápidamente a la cambiante dinámica empresarial. Nunca se diseñaron para ser ampliables más allá de sus capacidades básicas. Aunado a ello, tampoco se crearon pensando en los complejos requisitos de integración de la actualidad.

Para lo que se diseñaron era sencillo: almacenar de forma segura una copia digital de un registro empresarial e indexarla para que pudiera localizarse y recuperarse en una fecha posterior, como parte de un proceso de negocio o en respuesta a una solicitud de datos puntuales.

En aquel tiempo, los sistemas de información heredados eran hermosos por su sencillez. Los registros empresariales se escaneaban o capturaban electrónicamente y luego se

convertían en formatos como **TIFF, JPEG o PDF**. Estos archivos digitales se organizaban después de manera similar a un archivador físico. Para posibilitar futuras recuperaciones, se le asignaba una cantidad mínima de información, o «metadatos».

Las organizaciones dedicaron tiempo para concebir cómo buscarían normalmente este documento, en un mundo basado en el papel, y lo reprodujeron electrónicamente. Se identificaron elementos como **Número de Cliente, Número de Póliza, Número de Cuenta, Nombre y Dirección del Cliente**.

Quizá, también se identifiquen y almacenen otras variables, tales como: Datos Recibidos, Fecha de Escaneado, Fecha de Índice, Datos Procesados. Alguna información adicional se capturaba, como Fuente de Contacto, para indicar que la información se recibió por correo electrónico, fax, correo interno, formulario web, entre otros.

No obstante, la idea era mantener la información lo más reducida posible – sólo lo esencial para buscar y recuperar. Cualquier otro dato relacionado con estos documentos digitales debía estar en otra parte, quizá en una aplicación de negocio. Así, actualmente, las organizaciones no sólo tienen archivos digitales dispersos por toda la empresa, sino que se están dando cuenta de que los datos relacionados con ellos también están diseminados.

Pocas cosas cambiaron

Desde su creación, los sistemas de información heredados han evolucionado muy poco respecto a su premisa original de almacenar y recuperar. Hoy en día, esta falta de innovación ha traído consecuencias preocupantes.

Es verdad que, a lo largo de los años, ocasionalmente se han lanzado nuevas funciones o recursos. Además, el ecosistema general ha crecido para incluir cosas como Captura, Gestión de Registros, Gestión de Procesos Empresariales y Correspondencia Corporativa, por nombrar algunas. Sin embargo, el núcleo de todo esto es ECM – el repositorio – y sus datos asociados han permanecido inalterados desde el principio.

La propuesta de valor fundamental permanece inalterada: poner algo aquí, añadir algunos metadatos y asegurarse de que se puede recuperar posteriormente. Esencialmente, eso es todo, y ha sido así desde principios de los 80, cuando la gestión de la información digital era más o menos el dominio personalizado de empresas como Plexus, Wang y TRW

Estos sistemas proliferaron y siguen siendo habituales hoy en día. Aún hacen el trabajo para el que fueron diseñados originalmente, aunque de forma rudimentaria y con un gran costo.

A pesar de eso, las organizaciones están llegando a la conclusión de que están construyendo aplicaciones empresariales esenciales sobre una base sólida de contenidos y datos que no son lo suficientemente sofisticados o ágiles para adaptarse a la velocidad actual del negocio digital. No obstante, ¿cuál es el verdadero problema de estos sistemas heredados y por qué deberían las organizaciones deberían estar al tanto de ello?

Preocupación por los Sistemas de Información Heredados

No faltan motivos para preocuparse por la capacidad de los sistemas de información heredados para afrontar

los retos de las organizaciones actuales. A continuación, se enumeran algunas de las que vienen a la mente de inmediato:

- Toda la funcionalidad se encuentra en una única base de código, lo que dificulta, en el mejor de los casos, las pruebas y la optimización de los sistemas.
- La forma en que las nuevas funcionalidades están vinculadas a las grandes versiones hace que las organizaciones se encuentren en un estado de cambio constante.
- Su estructura monolítica los hace inflexibles y altamente complejos.
- La integración con sistemas de terceros es problemática.
- Requieren recursos dedicados con conjuntos especializados para mantener el sistema.
- Los contratos de mantenimiento con el proveedor suelen ser muy caros.
- Su complejidad y falta de flexibilidad hacen que a menudo requieran altos niveles de personalización.
- El establecimiento y mantenimiento de protocolos de seguridad es un desafío para todas las versiones del producto.
- Por lo general, su escalabilidad no es eficaz ni económica.

¿Por qué modernizar ahora?

Se puede argumentar que, a pesar de sus deficiencias, los sistemas de información heredados siguen cumpliendo su función. Son lentos, caros de modificar y mantener, y luchan por seguir aportando valor empresarial real.

Sin embargo, con inversiones sustanciales en infraestructura, software, aplicaciones empresariales y recursos de desarrollo y mantenimiento, la idea de emprender un gran esfuerzo de migración basta para que incluso la peor inversión parezca buena en comparación. Entonces, ¿por qué modernizar y, lo que es más importante, por qué esa sensación de urgencia?

La razón es que el trabajo que las organizaciones necesitan que hagan sus sistemas de información ha cambiado. La competencia tradicional y no tradicional amenaza a las organizaciones desde todos los frentes, y la necesidad de rapidez y agilidad para responder a las amenazas no es posible con los sistemas de información heredados.

En primer lugar, los gigantes tecnológicos (Google, Amazon, Apple, Facebook) han subido el nivel en todos los ámbitos cuando se trata de facilitar el uso y ofrecer una experiencia superior al cliente, rica en información.

En palabras de Steve Jobs: *«Hay que empezar por la experiencia del cliente y volver a la tecnología, no al revés»*. Walker Information Inc. también predice que la experiencia del cliente superará al precio y al producto como diferenciador clave de la marca en 2020. Ahora bien, todas las organizaciones se enfrentan la pregunta: ¿por qué no es tan fácil hacer negocios con ellas como con Amazon?

Asimismo, la velocidad y la agilidad digital de las *fintech* destacan por su rapidez a la hora de ofrecer aplicaciones fáciles de usar. Estas ofrecen una experiencia de cliente altamente personalizada, con una visión holística de «360 grados» del cliente.

Las *fintech* ofrecen información relevante, disponible 24/7, conectada en todos los dispositivos y una interacción fluida con el cliente. Libres de cargas heredadas y con libertad para reinventar modelos de negocio, estas organizaciones aprovechan las tecnologías más recientes para ofrecer decisiones en tiempo real o casi real que captan y deleitan a los clientes antes de que puedan ser atraídos a otro lugar.

Estas organizaciones han aprovechado los cambios en las preferencias y el comportamiento de los clientes. Saben que los clientes digitales de hoy tienen grandes expectativas y poca tolerancia cuando no se cumplen.

Están muy centradas en el cliente y ofrecen sus interacciones de forma independiente del canal y entienden que el cliente quiere comodidad y capacidad de elección.

Los clientes de hoy no quieren transacciones, quieren experiencias. Quieren hacer negocios con organizaciones que satisfagan sus necesidades personales y sus objetivos financieros. Desde este punto de vista más amplio, resulta dolorosamente claro que la complejidad e inflexibilidad de los sistemas de información heredados es un impedimento directo para la innovación.

La razón por la que las organizaciones necesitan invertir en modernización es que la tecnología y el pensamiento heredados ya no pueden seguir el ritmo de las organizaciones digitales actuales ni enfrentarse a la amenaza de competidores más ágiles.



Los problemas modernos requieren soluciones modernas

La amenaza competitiva es inminente y la sensación de urgencia es evidente. Para seguir siendo relevantes, competitivos y prosperar en esta nueva era de desafíos digitales, las organizaciones deben abandonar los sistemas de información heredados en favor de una combinación más sólida de arquitectura y funciones modernas. No obstante, ¿qué deben tener en cuenta las organizaciones a la hora de planificar su estrategia de modernización?

Consideraciones sobre la modernización

Al modernizar los sistemas de información heredados, las organizaciones deben tener en cuenta las siguientes características de las soluciones de vanguardia:

- Soluciones que puedan gestionar conjuntamente datos y contenidos.
- Arquitecturas de componentes que puedan escalarse de forma independiente.
- Creadas de forma nativa para la nube, y no simplemente trasladadas a la nube.
- Suministro automático de nuevas funciones y características sin necesidad de grandes versiones.
- Tendencia a la configuración en lugar de la personalización.
- Disponibilidad de IA específica para el negocio a través de modelos formados de manera única.
- Capacidad para gestionar contenidos y medios avanzados con una única solución.
- Microservicios expuestos a través de API para un rápido ensamblaje y entrega de aplicaciones.
- > Entrega como plataforma, no como producto.

¿Por qué Iron Mountain InSight?

Iron Mountain InSight incorpora todos los elementos de la arquitectura moderna. Una plataforma basada en servicios que expone cientos de API de contenido, datos y flujo de trabajo, todo ello en una arquitectura altamente escalable basada en componentes nativos de la nube.

Deja que *Iron Mountain InSight* te muestre cómo ofrecer hoy las aplicaciones del futuro, más rápido de lo que nunca hubieras imaginado. En *Iron Mountain InSight*, estamos revolucionando la forma en que las organizaciones analizan contenidos e información en conjunto.

Visita ironmountain.com/digital-transformation/insight para programar una demostración.



800.899.IRON | ironmountain.com

Sobre Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada en 1951, es líder mundial en servicios de almacenamiento y gestión de la información. Con la confianza de más de 220.000 organizaciones en todo el mundo, y con una red de propiedades de más de 85 millones de pies cuadrados en más de 1.400 instalaciones ubicadas en más de 50 países, Iron Mountain almacena y protege miles de millones de activos de información, incluyendo información crítica para el negocio, datos altamente confidenciales y artefactos culturales e históricos. Al ofrecer soluciones que incluyen almacenamiento seguro, gestión de la información, transformación digital, destrucción segura, así como centros de datos, almacenamiento de arte y logística, y servicios en la nube, Iron Mountain ayuda a las organizaciones a reducir costos y riesgos, cumplir la normativa, recuperarse de desastres y permitir una forma de trabajar más digital. Visita www.ironmountain.com para obtener más información.

© 2021 Iron Mountain Incorporated. Todos los derechos reservados. Iron Mountain y el diseño de la montaña son marcas registradas de Iron Mountain Incorporated en Estados Unidos y otros países. Todas las demás marcas comerciales y marcas registradas pertenecen a sus respectivos propietarios.